

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Ley 1581 de 2012 · Decreto 1074 de 2015

Versión 1.0 · Abril de 2026

## 1. Identificación del Responsable del Tratamiento

CON DERECHO A VIAJAR S.A.S. (en adelante, "la Agencia") es responsable del tratamiento de los datos personales recolectados en el desarrollo de su objeto social como agencia de viajes y turismo. Carolina Artuluaga, cofundadora y abogada de la Agencia, actúa como responsable designada para la atención de solicitudes relacionadas con el tratamiento de datos personales. Datos de contacto:

<b>Razón social</b>	CON DERECHO A VIAJAR S.A.S.
<b>NIT</b>	902020042-7
<b>RNT</b>	275682
<b>Domicilio</b>	Corregimiento El Valle, Bahía Solano, Chocó, Colombia
<b>Correo electrónico</b>	conderechoaviajar@gmail.com
<b>Teléfono / WhatsApp</b>	3207101500
<b>Sitio web</b>	www.conderechoaviajar.com
<b>Responsable designada</b>	Carolina Artuluaga — abogada fundadora

## 2. Marco Legal

La presente política se fundamenta en la normatividad colombiana vigente en materia de protección de datos personales:

- Constitución Política de Colombia, artículos 15 y 20 (derecho al habeas data e intimidad).
- Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1074 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo), que compila el Decreto 1377 de 2013.
- Ley 1266 de 2008 (habeas data financiero), cuando resulte aplicable.
- Circulares e instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) como autoridad de protección de datos en Colombia.

## 3. Definiciones

Para los efectos de esta política, se adoptan las definiciones del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012:

- 
- Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos.
  - Base de datos: conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
  - Dato personal: cualquier información vinculada o asociable a una persona natural determinada o determinable.
  - Dato sensible: aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (salud, origen racial, datos biométricos, entre otros).
  - Encargado del tratamiento: persona que realiza el tratamiento por cuenta del responsable.
  - Responsable del tratamiento: persona que decide sobre la base de datos y su tratamiento (la Agencia).
  - Titular: persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
  - Tratamiento: cualquier operación sobre datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión).
  - Transferencia: envío de datos a un receptor que es responsable, dentro o fuera del país.
  - Transmisión: tratamiento de datos por cuenta del responsable a cargo de un encargado.

#### **4. Principios Rectores**

El tratamiento de datos por parte de la Agencia se rige por los principios del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012: legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

#### **5. Datos Personales Recolectados**

La Agencia recolecta datos personales a través de formularios web, reservas, cotizaciones, redes sociales, llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp y demás canales de atención. La recolección a través de WhatsApp se realiza con la autorización implícita del titular al iniciar una comunicación comercial con la Agencia, sin perjuicio de que se solicite autorización expresa cuando se trate de datos sensibles.

Los mensajes directos recibidos a través de redes sociales (Instagram, TikTok, Facebook) también constituyen canales de recolección de datos y están sujetos a esta política. Al enviar un mensaje directo a cualquiera de las cuentas oficiales de la Agencia (@conderechoaviajar), el titular acepta que los datos compartidos en dicha comunicación podrán ser tratados conforme a las finalidades descritas en la sección 6. Adicionalmente, las interacciones públicas (comentarios, menciones) podrán ser registradas con fines de atención al cliente.

##### **5.1. Datos de identificación y contacto**

- Nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad.
- Fecha de nacimiento, nacionalidad y género.
- Dirección, correo electrónico y números telefónicos.

##### **5.2. Datos para la prestación del servicio turístico**

- Información de pasaportes, visas y documentos de viaje.
- Preferencias de viaje, destinos, fechas y acompañantes.
- Datos de pago y facturación (procesados a través de pasarelas de pago seguras).

---

### 5.3. Datos sensibles (tratamiento facultativo)

Excepcionalmente, y solo con autorización expresa, la Agencia podrá tratar datos sensibles como condiciones de salud, restricciones alimentarias o de movilidad, cuando sean necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio. El titular no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles.

Tratándose de datos de niñas, niños y adolescentes, su tratamiento solo se realizará atendiendo a su interés superior y con autorización de sus representantes legales.

### 5.4. Datos de navegación web (cookies y tecnologías similares)

El sitio web [www.conderechoaviajar.com](http://www.conderechoaviajar.com) utiliza herramientas de análisis de tráfico como Google Analytics, las cuales recopilan automáticamente datos de navegación (páginas visitadas, tiempo de permanencia, tipo de dispositivo, ubicación geográfica aproximada e interacciones con el sitio). Estos datos se procesan de forma agregada y anonimizada con fines estadísticos y de mejora del servicio.

Al navegar por el sitio web, el usuario acepta el uso de estas tecnologías. La Agencia no almacena datos de identificación personal a través de cookies. El usuario puede configurar su navegador para rechazar cookies; en ese caso, algunas funcionalidades del sitio podrían verse limitadas.

## 6. Finalidades del Tratamiento

Los datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:

1. Gestionar reservas, cotizaciones y la prestación de servicios turísticos contratados.
1. Tramitar reservas de tiquetes, alojamiento, transporte, seguros y planes turísticos ante aliados y proveedores.
2. Procesar pagos, emitir facturas y cumplir obligaciones tributarias y contables.
3. Enviar información comercial, promociones, ofertas y boletines (previo consentimiento).
4. Atender peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS).
5. Realizar encuestas de satisfacción y mejorar la calidad del servicio.
6. Cumplir obligaciones legales, contractuales y requerimientos de autoridades competentes.
7. Prevenir fraudes y garantizar la seguridad de las transacciones.
8. Analizar el comportamiento de navegación en el sitio web con fines estadísticos (Google Analytics).

## 7. Autorización del Titular

La Agencia solicitará la autorización previa, expresa e informada del titular para el tratamiento de sus datos, la cual podrá obtenerse mediante medios físicos o electrónicos (casillas de verificación en formularios web, correos, mensajes de WhatsApp u otro mecanismo que permita conservar prueba de la autorización).

Conforme al artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no se requerirá autorización cuando la información sea requerida por entidad pública en ejercicio de sus funciones, sea de naturaleza pública, en casos de urgencia médica o sanitaria, o para fines históricos, estadísticos o científicos.

## 8. Derechos de los Titulares

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los titulares tienen derecho a:

- 
- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
  - Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Agencia.
  - Ser informados sobre el uso que se ha dado a sus datos personales.
  - Presentar quejas ante la SIC por infracciones a la normatividad.
  - Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos cuando no exista deber legal o contractual de conservarlos.
  - Acceder de forma gratuita a sus datos personales objeto de tratamiento.

## 9. Procedimiento para el Ejercicio de los Derechos

### 9.1. Canales de atención

Los titulares podrán ejercer sus derechos a través del correo electrónico [conderechoaviajar@gmail.com](mailto:conderechoaviajar@gmail.com), por escrito en el domicilio de la Agencia (Corregimiento El Valle, Bahía Solano, Chocó), o por WhatsApp al 3207101500. La responsable designada, Carolina Artuluaga, dará trámite a estas solicitudes.

### 9.2. Consultas

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de su recibo. Cuando no sea posible atenderlas en dicho plazo, se informará al interesado, y se atenderán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 9.3. Reclamos

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo. Cuando no sea posible atenderlos en dicho plazo, se informará al interesado, y se atenderán dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El reclamo deberá contener la identificación del titular, la descripción de los hechos, la dirección de contacto y los documentos que se quieran hacer valer.

## 10. Medidas de Seguridad

La Agencia adopta medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Estas medidas incluyen control de accesos, copias de respaldo, cifrado de información sensible y acuerdos de confidencialidad con su personal y encargados.

### 10.1. Notificación de Incidentes de Seguridad

En caso de producirse un incidente de seguridad que comprometa datos personales (acceso no autorizado, pérdida, robo, filtración o cualquier situación que afecte la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos), la Agencia adoptará de inmediato las medidas correctivas necesarias y procederá a:

- Notificar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, describiendo la naturaleza del incidente, los datos comprometidos y las medidas adoptadas.
- Informar a los titulares afectados de manera oportuna y clara sobre el incidente, sus posibles consecuencias y las acciones tomadas para mitigar el daño, cuando dicha notificación sea procedente conforme a la ley.

La responsable designada (Carolina Artuluaga) será la encargada de coordinar la respuesta ante incidentes y las comunicaciones con la SIC y con los titulares afectados.

### 11. Transferencia y Transmisión de Datos

Para la prestación de los servicios turísticos, la Agencia podrá transmitir o transferir datos personales a aerolíneas, hoteles, operadores locales (incluido Ecojurubirá Tours), aseguradoras, plataformas de reserva y demás aliados y proveedores, nacionales o internacionales, garantizando que cumplan con niveles adecuados de protección.

Toda transferencia internacional se realizará conforme a los artículos 26 y 27 de la Ley 1581 de 2012. En los casos en que los destinatarios se encuentren en países sin nivel de protección equivalente al colombiano, la Agencia suscribirá los acuerdos o cláusulas contractuales necesarios para garantizar la protección de los datos transferidos.

### 12. Vigencia de las Bases de Datos y Períodos de Retención

Los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas y mientras subsistan obligaciones legales, contables o contractuales. La siguiente tabla resume los períodos de retención por categoría:

Categoría de datos	Período de conservación	Base legal
Datos de reservas y transacciones	5 años desde la transacción	Obligación tributaria y contable (Ley 1314/2009)
Documentos de viaje (pasaportes, visas)	Hasta 1 año después de la prestación del servicio	Finalidad contractual
Datos de marketing y comunicaciones	Hasta revocación del consentimiento	Consentimiento del titular (art. 7, Ley 1581/2012)
PQRS y reclamos	3 años desde la resolución	Deber legal de trazabilidad (Ley 1480/2011)
Datos de menores de edad	Igual que datos de reservas; supresión a solicitud del representante legal	Interés superior del menor (art. 7, Ley 1581/2012)

Una vez vencido el período de conservación aplicable, se procederá a la supresión segura o anonimización de los datos, salvo que exista un deber legal de conservación adicional.

**Registro ante la SIC:** La Agencia tiene la obligación de registrar sus bases de datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio conforme al artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015. La Agencia verificará y mantendrá actualizado dicho registro.

### 13. Vigencia y Modificaciones

La presente Política rige a partir de abril de 2026. La Agencia se reserva el derecho de modificarla en cualquier momento; los cambios sustanciales serán comunicados a los titulares por los canales dispuestos antes de ser publicada. La versión vigente estará siempre disponible en [www.conderechoaviajar.com](http://www.conderechoaviajar.com).

**CON DERECHO A VIAJAR**

Comprometidas con la protección de tus datos